

Pierre BOILLAT ; Louisette CHABLOZ ; Philippe COSANDEY

# **GESTION DES PERIODIQUES**

## **Choix du logiciel Virtua pour le Pouvoir judiciaire de Genève**

Travail de diplôme présenté au  
Département Information et Documentation  
Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2002

# Résumé

Ce travail décrit la réflexion permettant la mise en place d'un nouveau système de gestion des périodiques au sein du Pouvoir judiciaire de Genève. Cette institution à la structure complexe (une bibliothèque centrale, coordinatrice d'un réseau de douze bibliothèques) n'était pas satisfaite de sa gestion des périodiques. Effectivement, chaque intervenant dans cette gestion avait créé ses propres outils, dont certains étaient redondants. La solution pour résoudre ce problème passait par l'unification des outils.

Le mandant avait dès le début envisagé un logiciel. Un état des lieux des bibliothèques du Pouvoir judiciaire nous a permis de cerner les attentes du mandant. Parallèlement, une étude de la littérature professionnelle a enrichi ce cas particulier par une réflexion théorique. Ensuite, la visite de bibliothèques romandes nous a montré diverses possibilités pour la gestion des périodiques. Grâce à ces trois axes, nous avons retenu et comparé cinq logiciels susceptibles de convenir. A partir de cette proposition, le mandant a choisi le module de bulletinage du logiciel documentaire Virtua.

Enfin, le mandat a abouti à la rédaction d'un mode d'emploi du module de bulletinage Virtua en tenant compte du contexte du Pouvoir judiciaire. Il permettra l'utilisation de ce module dont nous avons planifié l'installation pour 2003.

Mots clé : Logiciel de bulletinage - périodique : bulletinage -  
périodique : informatisation - périodique : manuel

Mandant : Mesdames Francine JEANNET et Joëlle WALTHER  
Bibliothécaires-responsables du Pouvoir judiciaire de  
Genève

Pouvoir judiciaire  
Palais de Justice  
Bibliothèque centrale  
Bourg-de-Four 1  
1204 Genève  
Tél. 022 327 32 22  
E-mail : biblio@justice.ge.ch

Personne ressource : Madame Hélène MADINIER  
Professeure à la Haute Ecole de Gestion de Genève,  
Département Information et Documentation

- Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs -

# Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont reçus dans leur bibliothèque et toutes celles qui ont répondu à nos courriers électroniques. Par cette disponibilité et cette ouverture au partage de la connaissance de la part des professionnels, nous avons pu vraiment expérimenter la solidarité interne à la profession.

Nous remercions tout spécialement Madame Marie-Françoise Guillermin, bibliothécaire à la Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève et Madame Gwënola Pilloud, bibliothécaire à l'Infothèque de la Haute Ecole de Gestion de Genève. Ces deux personnes ont toujours été d'une grande disponibilité, généreuses en conseils et en informations.

Nous remercions notre mandant, Mesdames Francinne Jeannet et Joëlle Walther, de nous avoir appuyés lors de tractations délicates et d'avoir su assouplir leurs attentes de départ au vu de l'évolution de ce travail.

Nous adressons également nos remerciements aux relecteurs de ce mémoire.

# **PARTIE 1**

**- MEMOIRE -**

# Sommaire

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Remerciements.....                                       | 4  |
| Abréviations et acronymes.....                           | 8  |
| 1 Introduction .....                                     | 9  |
| 1.1 Contexte du Pouvoir judiciaire.....                  | 9  |
| 1.2 Mandat.....                                          | 10 |
| 1.3 Objectifs .....                                      | 11 |
| 2 Méthodologie.....                                      | 13 |
| 2.1 Directives .....                                     | 13 |
| 2.2 Fonctionnement du groupe.....                        | 14 |
| 2.3 Démarche .....                                       | 15 |
| 3 Choix du logiciel .....                                | 18 |
| 3.1 Etat des lieux .....                                 | 18 |
| 3.1.1 Responsables du bulletinage.....                   | 19 |
| 3.1.2 Outils pour le bulletinage.....                    | 19 |
| 3.1.3 Etapes du bulletinage .....                        | 19 |
| 3.1.4 Attentes du mandant .....                          | 24 |
| 3.2 Synthèse de l’approche du sujet.....                 | 27 |
| 3.2.1 Historique de l’automatisation du bulletinage..... | 27 |
| 3.2.2 Les coûts .....                                    | 28 |
| 3.2.3 Visites de SID .....                               | 29 |
| 3.3 Clarification du mandat.....                         | 33 |
| 3.4 Comparaison de logiciels .....                       | 35 |
| 4 Rédaction du mode d’emploi.....                        | 39 |
| 4.1 Echantillon .....                                    | 39 |
| 4.2 Bilan des tests.....                                 | 41 |
| 4.2.1 Evaluation du logiciel .....                       | 42 |
| 4.3 Conception du mode d’emploi .....                    | 45 |
| 4.4 Validation par le mandant .....                      | 47 |

|       |                                                      |    |
|-------|------------------------------------------------------|----|
| 5     | Perspectives .....                                   | 49 |
| 5.1   | Planification théorique .....                        | 49 |
| 5.2   | Planification au Pouvoir judiciaire.....             | 50 |
| 6     | Conclusion .....                                     | 53 |
| 6.1   | Difficultés rencontrées .....                        | 53 |
| 6.2   | Bilan .....                                          | 55 |
| 7     | Glossaire .....                                      | 56 |
| 8     | Bibliographie .....                                  | 58 |
| 8.1   | Nos lectures .....                                   | 58 |
| 8.1.1 | Terminologie.....                                    | 58 |
| 8.1.2 | Nouvelles technologies.....                          | 59 |
| 8.1.3 | Informatisation des bibliothèques.....               | 59 |
| 8.1.4 | Gestion des périodiques.....                         | 61 |
| 8.1.5 | Exemples de gestion de périodiques.....              | 62 |
| 8.1.6 | Modes d'emploi du module de bulletinage Virtua ..... | 62 |
| 8.1.7 | Externalisation .....                                | 63 |
| 8.2   | Modèles pour la maquette du mode d'emploi.....       | 63 |
|       | Annexes.....                                         | 65 |

# Abréviations et acronymes

|         |                                                                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHUV    | : Centre Hospitalier Universitaire Vaudois, Lausanne                                                                                    |
| CLP     | : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique                                                                   |
| CTI     | : Centre des technologies de l'information de l'Etat de Genève                                                                          |
| EDI     | : Electronic Data Interchange ; formats d'échanges de données électroniques                                                             |
| EDIFACT | : Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport                                                                |
| OCLC    | : Online Computer Library Center                                                                                                        |
| OPAC    | : Online Public Access Catalog                                                                                                          |
| RERO    | : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale                                                                                        |
| RLIN    | : Research Libraries Information Network                                                                                                |
| SDJB    | : Service de Documentation Juridique et des Bibliothèques, Pouvoir judiciaire de Genève                                                 |
| SEBIB   | : Service de coordination des bibliothèques, Genève                                                                                     |
| SID     | : Service d'information documentaire                                                                                                    |
| SWS     | : SoftWare Systems SA ; entreprise spécialisée dans le développement et la vente de solutions informatiques pour les SID                |
| TVA     | : Taxe à la valeur ajoutée                                                                                                              |
| UTLAS   | : University of Toronto Library Automated System (il a disparu)                                                                         |
| VTLS    | : Virginia Tech Library System ; ancienne version du logiciel documentaire Virtua. VTLS est aussi l'entreprise qui élabore ce logiciel. |
| WLN     | : Western Library Network (ce réseau a fusionné avec OCLC en janvier 1999)                                                              |

# **1 INTRODUCTION**

Ce premier chapitre est inspiré de la présentation du mandat.

## **1.1 Contexte du Pouvoir judiciaire**

Notre travail s'est déroulé auprès du Pouvoir judiciaire de Genève (ci-après Pouvoir judiciaire). Cette institution est subdivisée en douze juridictions : Ministère public, Cour de justice, Tribunal de première instance, Tribunal de police, Tribunal tutélaire et Justice de paix, Collège des juges d'instruction, Tribunal de la jeunesse, Juridiction des prud'hommes, Juridiction des baux et loyers, Tribunal administratif, Commissions de recours AVS-AI, Commissions de recours en matière d'impôts, de constructions et de police des étrangers.

L'offre documentaire est gérée par le Service de Documentation Juridique et des Bibliothèques (SDJB). Il s'articule entre une bibliothèque centrale et publique – nommée dorénavant Bibliothèque centrale - et une bibliothèque de plus ou moins grande importance dans chacune des juridictions. L'accès à ces dernières est limité aux personnes de la juridiction à l'exception du Tribunal Administratif dont l'accès public est possible sur demande. Les bibliothèques du Pouvoir judiciaire sont partenaires du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO) et, dans ce cadre, y sont représentées par le Service de coordination des bibliothèques (SEBIB) de l'Université de Genève, coordinateur local pour le canton de Genève. A ce titre, elles utilisent le logiciel documentaire Virtua.

La mission des bibliothèques est double.

Une mission interne qui est de fournir aux magistrats, aux cadres et aux collaborateurs du Pouvoir judiciaire la documentation nécessaire à leur activité professionnelle, à la fois sur place dans les bibliothèques de juridiction et en ligne via le réseau du Pouvoir judiciaire.

Une mission externe qui est d'assurer un service public en mettant à disposition des utilisateurs externes - avocats, collaborateurs des administrations publiques, étudiants et justiciables - les ressources de la Bibliothèque centrale.

## **1.2 Mandat**

Le mandat est issu d'une réflexion sur la gestion des périodiques, jugée insatisfaisante pour trois raisons.

Tout d'abord, trois personnes se répartissent les tâches, entraînant un cloisonnement de celles-ci. En effet, chacune s'est spécialisée dans une partie de cette gestion et a, de ce fait, créé ses propres outils de travail (fichiers informatiques, solutions papier).

Ensuite, du fait de la distribution de la documentation entre treize bibliothèques, les deux responsables de toutes ces bibliothèques ont mis en place un réseau de correspondants, appelés répondants. Chaque juridiction est représentée par, au maximum, un répondant documentaire et un répondant administratif. Les premiers, qui sont le plus souvent les greffiers-juristes de chaque juridiction, veillent à ce que les besoins documentaires de la juridiction soient satisfaits. Les deuxièmes contrôlent la bonne tenue de la bibliothèque de leur juridiction. Ils rangent les livres et les fascicules de périodiques au rayon, sont responsables du classement d'ensemble et s'occupent de la mise à jour des différents recueils et classeurs. Ces multiples acteurs ont donné lieu à une gestion hybride alternant la

centralisation et la décentralisation. D'une part, la Bibliothèque centrale se charge de certaines tâches pour toutes les bibliothèques (centralisation), d'autre part, elle en délègue aux répondants (décentralisation). Par exemple, le suivi de la reliure est centralisé, mais la réception de la plupart des numéros est décentralisée.

Finalement, hormis la Bibliothèque centrale, le rangement des documents dans chaque bibliothèque est laissé à la responsabilité de ses utilisateurs. Ces derniers n'ont pas toujours le souci de garder les collections complètes. Ainsi, de nombreux fascicules disparaissent chaque année et ces pertes obligent les bibliothécaires à recommander les numéros manquants.

Tous ces éléments ont conduit les bibliothécaires à vouloir rationaliser le processus de gestion des périodiques, améliorer le service au public et gagner du temps dans la gestion des périodiques. Le mandat consistait donc à choisir un logiciel et à développer des outils appropriés pour une gestion plus efficace d'une collection de périodiques, en prenant en compte tous les facteurs (humains, financiers, possibilités pratiques,...).

## **1.3 Objectifs**

Les deux objectifs généraux ci-dessous nous ont permis d'élaborer un plan de travail.

### **Choisir un logiciel de gestion des périodiques.**

Le mandat spécifiait de recourir à un logiciel dans la nouvelle organisation de gestion des périodiques. Le choix d'un logiciel nous paraissait en adéquation avec la volonté de fusionner tous les outils de travail existants (côté bibliothécaire), de centraliser les données sur les périodiques (côté bibliothécaire et utilisateur) et plus largement de rationaliser la gestion.

**Rédiger un ensemble de directives explicitant l'utilisation du logiciel et la gestion du bulletinage à l'usage des bibliothécaires du Pouvoir judiciaire.**

Après le choix du logiciel, il fallait simplifier son appropriation par le mandant et l'instruire sur le fonctionnement de ce nouvel outil. C'est pourquoi, il a été décidé de rédiger un mode d'emploi propre à l'architecture et aux besoins du Pouvoir judiciaire.

## **2 METHODOLOGIE**

D'un squelette en cinq étapes imposé par l'Ecole et en tenant compte du fonctionnement interne du groupe, nous avons retracé dans la démarche le déroulement intégral de ce travail.

### **2.1 Directives**

Ce travail répond à des directives très précises de la part de l'Ecole : il était divisé en cinq étapes logiques et indispensables dans une élaboration de projet :

- élaborer un cahier des charges ;
- effectuer un état des lieux de l'institution dont est issu le mandat et prendre connaissance de la littérature professionnelle et d'expériences sur le sujet ;
- préciser les objectifs du cahier des charges et définir un échantillon permettant de tester la solution ;
- tester la solution à l'aide de l'échantillon ;
- réaliser concrètement la solution.

Ces directives sont définies pour s'appliquer à tout type de projet. Souhaitant approfondir la marche à suivre propre à notre mandat, nous nous sommes documentés dans l'optique d'une démarche aboutissant à un choix de logiciels.

La marche à suivre se définit comme suit. Tout d'abord, l'identification des besoins est nécessaire pour établir un cahier des charges en fonction des attentes du mandant et du contexte. Ce dernier comprend notamment l'aspect informatique, comme la configuration matérielle nécessaire et le temps de programmation pour développer l'application.

Puis, il faut lister les solutions possibles (en l'occurrence élaborer un système « maison » ou opter pour un logiciel) et lancer des appels d'offres (mise en concurrence des éditeurs de logiciels). Ces offres seront comparées et évaluées. Il est toujours intéressant de compléter les informations données par les éditeurs du logiciel avec celles fournies par ceux qui le pratiquent au quotidien.

Ensuite, le système est choisi, puis le contrat est établi avec l'éditeur. Nous poursuivons par la mise en marche et par les tests à différents niveaux : la qualité du catalogue en utilisant l'Online Public Access Catalog (OPAC), les différentes fonctions du module et le matériel en présence du fournisseur (claviers, écrans, souris, imprimantes). Pour terminer, il est essentiel d'organiser la maintenance du système.

## **2.2 Fonctionnement du groupe**

Afin de conduire et maintenir le groupe vers les objectifs fixés, nous avons décidé d'établir une fonction de coordinateur, c'est-à-dire une personne responsable de l'organisation, assurant plus particulièrement le lien entre le groupe et le mandant ou les personnes que nous devons contacter. Dans l'optique de répartir la charge de chacun, ce coordinateur était différent à chaque étape.

Enfin, nous avons puisé dans l'expérience de chacun des compétences spécifiques pour se répartir des responsabilités différentes. Ces compétences découlaient des domaines informatique, juridique ou linguistique.

## 2.3 Démarche

Nous avons débuté par un premier contact avec le mandant, ce qui nous a permis de préciser ses attentes et de nous sensibiliser à la situation. A l'aide de ces informations, nous avons rédigé une série d'objectifs pour le travail.

Dans un deuxième temps, nous avons effectué un état des lieux en interrogeant plus en détail le personnel de la Bibliothèque centrale, qui assure toutes les étapes de la gestion des périodiques. Nous nous sommes aussi tournés vers les répondants administratifs des bibliothèques de juridiction. Ce sont, en dehors du personnel de la Bibliothèque centrale, les personnes les plus directement concernées par toutes les modifications touchant à la gestion des périodiques. L'option choisie pourrait impliquer une révision des tâches des répondants administratifs, et par là-même, une redéfinition de leur cahier des charges. Afin de garantir aux entretiens une plus grande productivité et une meilleure cohérence, nous nous sommes appuyés sur un questionnaire pré-établi (*cf.* annexe 1) qui nous a servi de fil conducteur lors des rencontres.

Ces entretiens achevés, nous avons effectué une approche théorique en recourant à la littérature professionnelle et à Internet. Une partie de nos lectures nous a sensibilisé aux grands principes théoriques du bulletinage et à son informatisation, nous garantissant une solide connaissance du sujet. D'autres lectures nous ont présenté une description plus ou moins précise d'expériences de différents Services d'information documentaire (SID). Mais ces cas concrets remontaient à quelques années, et étaient donc susceptibles de ne plus refléter la réalité actuelle.

Nos lectures ne nous donnant pas entière satisfaction, nous avons mis l'accent sur des visites de SID. Souhaitant avoir un large éventail de SID, nous avons recouru à la liste de discussion Swiss-lib. Puis, nous en avons ciblé onze en Suisse romande. Ce choix s'est effectué selon différents critères : similitude de la collection (domaine juridique), proximité géographique et diversité de logiciels. Ces rencontres avec des professionnels pratiquant la gestion des périodiques au

quotidien nous ont permis d'appréhender concrètement les différentes possibilités offertes par des solutions informatiques.

A partir des visites de SID, une première sélection a permis d'éliminer trois logiciels qui ne correspondaient pas à l'environnement du Pouvoir judiciaire. Nous avons ensuite proposé une grille comparative de cinq logiciels au mandant, en récoltant des renseignements auprès de vendeurs de logiciels. Ce tableau s'inspirait des différentes attentes du mandant. Des critères qualitatifs permettaient de définir les logiciels les plus appropriés au Pouvoir judiciaire. Ainsi, le mandant a pu effectuer son choix définitif : le module de bulletinage de Virtua.

A la suite de cette décision, nous avons recentré les objectifs de départ. Ensuite, à partir des attentes du mandant, nous avons défini un échantillon de titres de périodiques. Ce dernier devait nous permettre de confirmer l'adéquation du logiciel sélectionné aux spécificités du Pouvoir judiciaire.

Parallèlement, nous avons entrepris des démarches auprès du SEBIB, coordinateur incontournable de RERO sur Genève, et auprès de SoftWare Systems SA (SWS), fournisseur du logiciel en Suisse, afin de bénéficier d'une base test et de son mode d'emploi disponible seulement en anglais.

Dès la réception de cette base, nous avons mis à l'épreuve la pertinence de Virtua à l'aide de l'échantillon. Ces tests ont confirmé le bien-fondé du choix de ce logiciel de gestion des périodiques pour le Pouvoir judiciaire.

Nous avons poursuivi par la rédaction du mode d'emploi pour notre mandant. Nous avons pu bénéficier de l'existence d'un guide d'utilisation succinct<sup>1</sup> destiné aux bibliothèques ayant migré leur gestion des périodiques de VTLS vers Virtua. Nous nous sommes inspirés de la procédure décrite dans celui-ci, tout en y

---

<sup>1</sup> GUILLERMIN, Marie-Françoise, LEVAI, Sandra, *Document de travail : bulletinage - version 0.7 d'après les documents du groupe de travail RERO « Bulletinage (Serials control) »*..., [Genève] : s.n., 2002.

associant nos tests pour l'adapter à l'environnement des bibliothèques du Pouvoir judiciaire.

Il nous a semblé important de nous inspirer de modes d'emploi dans le domaine de l'informatique pour structurer le nôtre. Nous avons choisi une dizaine de manuels afin d'en extraire les caractéristiques de mise en page. Ceci nous a permis de concevoir une maquette.

Notre mandant a vérifié si notre mode d'emploi remplissait son rôle, à savoir de permettre à une personne non-initiée au bulletinage sur Virtua de comprendre son fonctionnement. Notre mandant était un lecteur approprié pour deux raisons : il ne connaissait pas le bulletinage sur Virtua et était directement concerné par la bonne qualité de notre travail.

Pour élargir le cadre de ce travail nous avons proposé une planification pour l'installation du nouveau système.

## **3 CHOIX DU LOGICIEL**

Dans ce chapitre, nous allons suivre l'évolution de nos résultats depuis une photographie du Pouvoir judiciaire jusqu'au choix du mandant à partir d'un éventail de logiciels. Pour rendre ces sélections pertinentes, nous nous sommes inspirés d'expériences en gestion de périodiques, à travers des visites et des lectures. Enfin, de manière à avoir une connaissance théorique du sujet, nous avons approfondi notre étude en abordant l'historique de l'automatisation du bulletinage et les coûts d'acquisition d'un logiciel.

### **3.1 Etat des lieux**

L'état des lieux s'est fait en deux temps. Une première partie était constituée d'entretiens avec l'aide-bibliothécaire et avec les répondants administratifs, qui n'ont pas pu être réutilisés. Nous avons pensé qu'il s'agissait des seules personnes chargées de la gestion des périodiques. Nous croyions que l'aide-bibliothécaire était responsable du bulletinage et que les répondants administratifs bénéficiaient de véritables responsabilités au sein de leur bibliothèque de juridiction. Or, les entretiens dirigés dans cette optique à l'aide de notre questionnaire nous ont donné des résultats biaisés, puisque la gestion des périodique est centralisée à la Bibliothèque centrale et est dirigée par les bibliothécaires-responsables. La deuxième partie a donc servi à corriger nos informations en interrogeant les bonnes personnes.

### **3.1.1 Responsables du bulletinage**

La gestion des périodiques occupe trois personnes sur les cinq que compte le SDJB : les commandes et les facturations sont prises en charge par une bibliothécaire responsable, la gestion courante (réception, enregistrement,...) par un aide-bibliothécaire et la reliure par la deuxième bibliothécaire responsable. La collection des périodiques compte environ huit cents abonnements pour environ quatre cents titres.

### **3.1.2 Outils pour le bulletinage**

Par périodique, il faut comprendre tous les abonnements du Pouvoir judiciaire. En plus de la définition communément admise<sup>2</sup>, cela regroupe aussi les collections et les mises à jour.

La gestion des périodiques se fait à l'aide d'un Kardex manuel, de classeurs (commandes, factures et nouveaux abonnements/annulations) et de cinq documents Excel (liste d'état des collections, liste des abonnements, liste de réclamations indiquant les pertes et numéros non-reçus, liste des manquants recensant les pertes et liste de reliure) utilisés respectivement par les différents intervenants. Ces listes Excel sont hébergées sur un répertoire commun accessible à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque centrale.

Le système de gestion actuel mi-papier, mi-électronique ne donne pas satisfaction. Il est trop complexe et redondant : ces multiples outils de travail entraînent une gestion dispersée, les informations étant enregistrées à différents endroits.

### **3.1.3 Etapes du bulletinage**

Afin de mieux comprendre la gestion des périodiques du Pouvoir judiciaire, voyons le détail de ces étapes : la commande/facturation, la réception,

---

<sup>2</sup> « Publication en série, dotée d'un titre unique, dont les livraisons généralement composées de plusieurs articles répertoriés dans un sommaire, se succèdent chronologiquement à des intervalles en principe réguliers » (ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION : 1987, p. 92).

l'enregistrement - le bulletinage *stricto sensu* -, la circulation, les réclamations et la reliure.

### **Commande/facturation**

La commande d'un périodique se traduit par deux sortes d'abonnements : abonnements directs avec l'éditeur ou abonnements indirects via l'économat de l'Etat de Genève qui s'adresse alors à un diffuseur (Edigroupe ou Médecine et Hygiène) ou à un éditeur. Les abonnements directs sont plus pratiques (ils éliminent un intermédiaire), mais sont en contradiction avec la pratique de l'administration cantonale qui veut s'adresser aux sociétés genevoises, notamment à Médecine et Hygiène. Tous les abonnements sont annoncés un an à l'avance, avec la prévision de leur coût, à l'économat.

L'économat se charge du renouvellement des abonnements des périodiques gérés par les diffuseurs selon une liste fournie par les bibliothécaires. Celles-ci s'occupent des réabonnements directs.

Il y a un seul budget pour les périodiques du Pouvoir judiciaire. Pour permettre aux juridictions d'avoir une vision des coûts de leurs périodiques et aussi pour permettre l'envoi des numéros dans les juridictions, tous les abonnements d'une juridiction sont regroupés sous un numéro de réquisition.

Les abonnements de périodiques en plusieurs exemplaires sont regroupés chez un seul éditeur ou diffuseur. Certains abonnements, en particulier ceux en multiples exemplaires à périodicité rapprochée, sont livrés à la Bibliothèque centrale et ensuite ventilés dans les juridictions. Les dépenses sont réparties par juridiction.

La gestion des commandes nécessite un fichier Excel et trois classeurs. La liste informatique des commandes permet de faire les comptes, ventiler et recenser les abonnements (payants et gratuits). Les copies des commandes, factures et annulations sont conservées dans des classeurs.

Pour certains périodiques, les éditeurs vendent des emboîtages pour la reliure. Du fait d'une différence du taux de TVA, ces emboîtages font l'objet d'un abonnement à part. Ils sont tous adressés à la Bibliothèque centrale une fois les volumes correspondants reliés et sont redistribués dans les différentes juridictions.

Toutes les modifications des abonnements sont effectuées en début d'année comptable. Seuls les nouveaux abonnements commandés par les juridictions sont pris en compte en tout temps.

La gestion des collections s'opère par des commandes dites « commandes permanentes ». C'est un accord entre les bibliothécaires et un libraire ou un éditeur qui impose d'envoyer à la Bibliothèque centrale toute nouvelle parution d'une collection (par exemple, Berner Kommentar, Collection Blanche, Traité de droit privé suisse,...).

Il y a deux sortes de mises à jour : rajout à la suite (par exemple, Recueil officiel des lois fédérales) et intercalation (par exemple, Recueil officiel de la législation genevoise). Dans le cas des mises à jour intercalées, l'absence d'une livraison stoppe le suivi des opérations. Ces mises à jour entraînent deux types de facturation : des factures à l'unité (par exemple, Droit du travail actuel dans les entreprises) et des abonnements (par exemple, Recueil officiel des lois fédérales).

### **Réception**

La réception des fascicules s'effectue soit directement dans les juridictions (décentralisation), soit à la Bibliothèque centrale (centralisation).

### **Enregistrement**

Afin de mieux cerner ce que signifie l'enregistrement d'un numéro, nous nous sommes inspirés de la documentation professionnelle de manière à donner une définition théorique des différentes étapes.

Il se limite à l'inscription du dernier fascicule reçu et se décompose comme suit. Identifier le périodique dans le Kardex manuel ou en cherchant la notice de bulletinage dans la base de données. Cette recherche se fait par le titre ou à partir d'une solution abrégée (par exemple avec l'abréviation du titre). Ensuite, il est important de vérifier si le périodique n'a subi aucun changement (nouveau sous-titre par exemple). Le caractère fluctuant de ces publications réserve constamment des surprises aux professionnels. Dès lors que les données possédées par le SID sont en adéquation avec le périodique, il faut l'enregistrer dans le système manuel ou automatisé. Suit l'étape de l'estampillage<sup>3</sup> pour attester visuellement de la propriété, par la bibliothèque, du numéro. Enfin, le fascicule sera mis en circulation ou rangé au rayon.

Il faut aussi vérifier que la collection du périodique n'accuse aucun problème (le manque d'un numéro, par exemple) et y remédier le cas échéant (réclamation auprès de l'éditeur ou du fournisseur ; cette opération peut être quotidienne ou hebdomadaire).

Au Pouvoir judiciaire, les périodiques sont enregistrés de la manière suivante : pour les périodiques arrivant dans les juridictions, l'aide-bibliothécaire effectue un passage dans celles-ci, répertorie les nouveaux numéros et enregistre les données dans une liste d'état de collection sur Excel. Pour les périodiques conservés à la Bibliothèque centrale, ils sont enregistrés dans cette même liste Excel et dans le Kardex manuel.

Les nouveaux numéros sont tamponnés et datés.

### **Circulation**

Sans que le prêt des périodiques ne soit instauré dans les bibliothèques, deux systèmes de diffusion des nouveaux numéros coexistent, comme nous l'ont expliqué les répondants administratifs : la circulation systématique au sein de chaque juridiction et la mise à disposition sur les rayonnages. Cette dernière

---

<sup>3</sup> Timbre, code-barre ou autre signe distinctif.

conduit à un emprunt, incluant un système de fantômes. Le mode diffère en fonction du nombre de magistrats – le public concerné - par juridiction. Les « petites juridictions » - Tribunal de police, Tribunal tutélaire et Justice de paix, Collège des juges d'instruction, Tribunal de la jeunesse, Juridiction des prud'hommes, Juridiction des baux et loyers, Commissions de recours AVS-AI, Commissions de recours en matière d'impôts, de constructions et de police des étrangers - optent pour la circulation. Quant aux « grandes juridictions » - la Cour de Justice, le Tribunal administratif, le Tribunal de première instance et le Parquet -, elles recourent à l'emprunt.

### **Réclamation**

Les numéros à réclamer sont repérés grâce à deux listes Excel : liste de réclamations indiquant les pertes et numéros non-reçus, liste des manquants recensant les pertes. Les réclamations sont regroupées puis envoyées à l'éditeur ou au diffuseur concerné. Elles sont effectuées par téléphone, fax ou courrier électronique. Le téléphone est utilisé lors d'un climat de confiance. Les deux autres options permettent une traçabilité qui fait office de preuve.

### **Reliure**

Pour pouvoir préparer les trains de reliure, il faut vérifier que la collection soit complète. Les numéros manquants sont recherchés en interne puis réclamés ou recommandés auprès des éditeurs ou des diffuseurs. Ensuite les numéros sont déplacés à la Bibliothèque centrale tout en veillant à ce qu'une collection d'une reste au Pouvoir judiciaire dans l'une des deux bibliothèques publiques (Bibliothèque centrale et Bibliothèque du Tribunal administratif) pour assurer la consultation. La présence de table des matières, d'index et d'emboîtement est vérifiée et permet d'indiquer que la collection est en principe complète. Enfin le relieur passe chercher l'ensemble des documents à relier en prenant les indications pour le type de reliure. Au retour, les volumes reliés peuvent être rangés à des places différentes que les fascicules non-reliés. La périodicité de la reliure varie en fonction des périodiques.

Le Pouvoir judiciaire travaille avec le même relieur pour l'ensemble des périodiques.

Les caractéristiques physiques de la reliure pour un même titre peuvent varier d'une juridiction à l'autre : couleur, titrage,... Il faut savoir qu'une juridiction ne possède pas forcément les mêmes parties pour un titre donné (par exemple, le Tribunal de Police ne possède que la partie quatre : droit pénal des Arrêts du Tribunal fédéral qui ont cinq parties). De ce fait, la reliure de ces parties variera en fonction des juridictions.

### **3.1.4 Attentes du mandant**

Voici ci-dessous ses attentes :

#### **Commande/facturation :**

- répertorier les éditeurs et les fournisseurs.

#### **Réception :**

- faire des prédictions pour les titres réguliers ;
- gérer les titres irréguliers et les numéros spéciaux.

#### **Enregistrement :**

- gérer plusieurs abonnements pour un même titre et bulletiner séparément les parties de certains titres le cas échéant (par exemple, Arrêts du Tribunal Fédéral).

#### **Circulation :**

- gérer la circulation des titres dans les juridictions la pratiquant.

#### **Réclamation :**

- lister les numéros non reçus (par rapport à la prédiction plus un temps de grâce) ;
- envoyer une lettre de réclamation si un numéro n'est pas délivré par l'éditeur ou le diffuseur ou bien une lettre de commande si un fascicule est

perdu au Pouvoir judiciaire (après avoir vérifié s'il n'est pas en consultation ou en circulation) ;

- pouvoir effectuer des statistiques des réclamations par titre afin de déterminer les diffuseurs les plus efficaces.

#### **Reliure :**

- générer des alertes ou indiquer des dates butoirs pour la reliure (quand la collection est complète) ;
- gérer l'envoi des collections à la reliure par des alertes ;
- signaler la présence d'emboîtement, de page de titre et de table des matières (annuelle ou cumulative) ;
- lister les numéros non délivrés par l'éditeur ou le diffuseur (à différencier des pertes survenues dans les juridictions) ;
- indiquer les caractéristiques de la reliure pour chaque titre et pour chaque juridiction (couleur, titrage,...) ;
- indiquer les changements de formats au cours de la vie d'un titre ;
- mettre à jour les états de collection après le retour de la reliure ;
- modifier les statuts dans le catalogue ;
- spécifier si les volumes reliés sont étiquetés et préciser la cote.

#### **Localisation :**

- localiser les périodiques par juridiction et préciser le lieu de rangement dans la juridiction s'il y a plusieurs localisations possibles.

#### **Autres :**

- afficher clairement les titres morts ou les abonnements arrêtés ;
- indiquer qu'il faut dépouiller ou cataloguer certains titres considérés comme une monographie ;
- ajouter des remarques et commentaires sur les spécificités de certains périodiques (par exemple, si un périodique est peu important ou s'il s'agit d'un don, voire d'un échange, la procédure sera différente) ;
- éditer des statistiques et des listes (par exemple, liste des périodiques par juridiction puis par titre/cote ; liste par titre/cote puis par juridiction).

Ces attentes ne sont pas incompatibles avec ce que l'on est en droit d'attendre des fonctions de base d'un logiciel de bulletinage. D'ailleurs, la littérature professionnelle les inclut dans la gestion informatisée des périodiques.

Les systèmes de bulletinage informatisés doivent pouvoir circonscrire l'ensemble des étapes du bulletinage, c'est-à-dire depuis la commande jusqu'à la mise à disposition du lecteur. Ils iront même plus loin que les solutions papiers, car l'informatique offre plus d'options.

En résumé, voici les éléments de base :

- acquisition : commande et catalogage des périodiques, avec une sous-fonction pour l'importation de données. Cette dernière, particulièrement utile si le SID « pompe » régulièrement des notices depuis un catalogue collectif, devra inclure une opération de reformatage ;
- gestion de la facturation et du paiement des abonnements ;
- gestion des renouvellements des abonnements (échéances des abonnements) ;
- réception et contrôle bibliographique pour déceler les changements survenus aux périodiques ;
- mise à jour des états de collection dans l'OPAC et conservation d'un historique des documents reçus ;
- circulation avec édition de listes de circulation prédéfinies ;
- localisation physique du titre de périodique (le dernier numéro n'est pas forcément rangé avec le reste de la collection) ;
- réclamation et rappel automatiques ;
- reliure avec édition de liste pour les trains de reliure ;
- statistiques et édition de multiples listes (par exemple, liste des titres possédés par le SID et/ou par une ou plusieurs succursales, liste des abonnements en cours, liste des abonnements morts,...).

## **3.2 Synthèse de l'approche du sujet**

### **3.2.1 Historique de l'automatisation du bulletinage**

Pour mieux comprendre l'évolution des solutions du bulletinage informatisé, nous proposons un bref aperçu des quarante dernières années dans ce domaine.

Si des solutions informatiques pour la gestion des bibliothèques sont apparues dès les années 1960, il en va tout autrement pour la gestion des périodiques. La complexité de cette dernière a énormément retardé son développement informatisé.

Dans les années 1960 à 1970, ce sont principalement les services informatiques des universités qui ont créé des extensions pour les périodiques dans le cadre de l'informatisation des bibliothèques. Les universités américaines ont été les précurseurs en la matière. Mais, la maintenance de ces systèmes « maison » est un gouffre financier pour ces institutions. Un peu plus tardivement, les grands réseaux américains et canadiens comme OCLC, RLIN, WLN et UTLAS ont proposé des solutions pour le bulletinage automatisé.

Les années 1980 voient l'apparition de vendeurs de logiciels de bulletinage sur micro-informatique pour petits et moyens SID. Principalement en raison de leur faible coût, leur développement sera rapide : de 4 en 1980, ils atteindront le chiffre de 60 en 1986 (NISONGER : 1998, p. 303). Parallèlement, les systèmes intégrés se développent. Il s'agit d'une juxtaposition de plusieurs modules - acquisition, catalogage, bulletinage, prêt et OPAC - ayant des spécificités propres et dont l'addition permet d'appréhender les fonctions du SID globalement. De ce fait, une information est saisie une seule fois et peut être reprise dans les différents modules. Au gain de temps s'ajoute la sécurité : les erreurs diminuent en ne rentrant qu'une seule fois les données. Mais le module de bulletinage est bien souvent le dernier à être développé pour les raisons déjà mentionnées. Ce sont

majoritairement des systèmes « clé en main » où les logiciels et le matériel sont livrés par le vendeur. Celui-ci assure aussi la maintenance du système.

Finalement, les années 1990 se présentent comme l'âge d'or de l'informatisation du bulletinage : les expériences des décennies précédentes ont permis l'émergence de logiciels simples, de qualité et dissociés du matériel informatique (portables). Ils fonctionnent selon l'architecture client/serveur (et non plus maître/esclave), offrent des extensions sur Internet et intègrent la gestion des périodiques électroniques. De plus, ils permettent l'échange électronique de données grâce à des formats d'échanges de données électroniques - Electronic Data Interchange (EDI) - comme Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport (EDIFACT<sup>4</sup>) ou X12<sup>5</sup>. Ceci permet au logiciel de générer, par exemple, des lettres de réclamations qui sont directement envoyées par courrier électronique à l'éditeur.

### **3.2.2 Les coûts**

Il faut tenir compte des coûts très tôt dans la prise de décision du système à mettre en place. Ils se divisent en deux : les frais d'investissement et les frais de fonctionnement. Les premiers concernent la réalisation de l'application – frais de personnel informatique et rentrée des données dans le système – ; ils sont débloqués une seule fois et font donc l'objet d'un budget exceptionnel. Les deuxièmes englobent les frais d'exploitation et de maintenance ; ils se répètent d'année en année et doivent être calculés pour au moins cinq ans.

La Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP) a défini un ensemble de normes dans le domaine des logiciels documentaires (VOISARD, STALDER : 2001, ff. 8 et 15) :

« - les frais d'investissement doivent être plus petits ou égaux à 40 % des frais de fonctionnement annuels globaux du SID ;

---

<sup>4</sup> Norme européenne.

<sup>5</sup> Norme américaine.

- les frais de fonctionnement doivent être plus petits ou égaux à 5 % des frais de fonctionnement annuels globaux du SID ;

[...]

- il faut prévoir 5 % du coût global d'investissement pour les imprévus (mais au minimum Fr. 500.-) ;

[...]

- le prix de maintenance s'estime entre 10 et 15 % du prix d'achat du logiciel, plus 10 % du prix du matériel ».

### **3.2.3 Visites de SID**

Afin de proposer des solutions informatiques probantes à notre mandant, nous avons visité différents SID de Suisse romande. Nous nous sommes tout d'abord tournés vers des SID dont le domaine documentaire était proche de celle du Pouvoir judiciaire : la Bibliothèque de la Faculté de droit de l'Université de Genève et la Bibliothèque du Tribunal Fédéral pour leurs collections semblables à celles du Pouvoir judiciaire. Nous avons ensuite visité la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève pour l'importance quantitative de sa collection de périodiques et, nous l'espérions mais cela ne s'est pas vérifié, son organisation complexe.

Ensuite, pour compléter notre recherche de logiciels, nous avons cherché sur Internet des informations à ce propos. Grâce à ces prospections, nous avons identifié divers produits informatiques disponibles sur le marché européen. Avec les renseignements disponibles sur les sites Web des éditeurs de logiciels, nous avons sélectionné ceux qui nous semblaient les plus pertinents et nous avons diffusé un message électronique sur Swiss-lib (*cf.* annexe 2) afin de repérer les SID suisses bulletinant avec ces logiciels. Des SID utilisant d'autres logiciels nous ont aussi répondu.

| SID                                                                                                                                             | Système de bulletinage <sup>6</sup>            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <p>Infothèque service de la communication des Hôpitaux Universitaires de Genève</p> <p>Contact : Xavier Ciana</p>                               | Access : système « maison »                    |
| <p>Bibliothèque du Musée romain d'Avenches</p> <p>Contact : Katalin Haymoz</p>                                                                  | Alexandrie                                     |
| <p>Bibliothèque de l'Institut universitaire d'études du développement à Genève</p> <p>Contact : Christine Wehrli</p>                            | BiblioMaker Pro                                |
| <p>Bibliothèque de la Faculté de Médecine du Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV) à Lausanne</p> <p>Contact : Isabelle de Kaenel</p> | GLAS                                           |
| <p>Bibliothèque de la Faculté de droit de l'Université de Genève</p> <p>Contact : Claire Pillet</p>                                             | Kardex manuel : pas de logiciel de bulletinage |
| <p>Médiathèque de l'Ecole Technique du Locle</p> <p>Contact : Marion Rognon</p>                                                                 | NetBiblio                                      |
| <p>Bibliothèque municipale de Carouge</p> <p>Contact : Françoise Schmid</p>                                                                     | OPSYS                                          |
| <p>Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève</p> <p>Contact : Sigrun Habermann-Box</p>                                                | Voyager                                        |
| <p>Médiathèque Valais à Sion</p> <p>Contact : Liliane Pralong</p>                                                                               | Virtua                                         |
| <p>Infothèque de la Haute Ecole de Gestion de Genève</p> <p>Contact : Gwënola Pilloud</p>                                                       | VTLS                                           |
| <p>Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève</p> <p>Contact : Marie-Françoise Guillermin</p>                                                | VTLS                                           |

<sup>6</sup> Les visites se sont déroulées de fin mars à début avril 2002. Certains SID sont susceptibles d'avoir changé de système de bulletinage.

Les visites de ces SID et des entretiens téléphoniques (Tribunal Fédéral, Bibliothèque municipale de Lausanne) nous ont permis de tirer les conclusions suivantes.

Les professionnels déconseillent unanimement de déléguer la gestion des périodiques à des non-professionnels.

Le Kardex manuel est encore fortement utilisé dans les SID pour le bulletinage. Nous l'avons constaté dans les bibliothèques juridiques (Faculté de droit de l'Université de Genève, Tribunal Fédéral). Cependant, il ne s'agit pas d'un choix volontaire, mais plutôt d'une survivance de pratiques révolues. Rares sont les SID qui ne préparent ou ne souhaitent pas une informatisation de la gestion de leurs périodiques.

Il existe deux options dans le domaine de l'informatisation. Soit le SID opte pour un logiciel *ad hoc* (c'est-à-dire un progiciel), soit il se dirige vers une solution « maison ». Cette dernière implique une phase de développement du système automatisé via des logiciels de création de bases de données comme Access ou FileMaker Pro. En plus de la construction *ex nihilo* de la base – qui implique un minimum de notions informatiques – le SID ou le service informatique du SID le cas échéant devra en assurer la maintenance. C'est une formule qui peut être coûteuse et qui peut prendre beaucoup de temps. Mais, le grand avantage réside dans le fait que ce produit est élaboré sur mesure, donc qu'il correspond aux attentes du SID. Par exemple, la Bibliothèque de la Faculté de Médecine du CHUV a recouru à FileMaker Pro pour sa gestion des périodiques électroniques.

Il est à noter que les SID recourent parfois à un logiciel « maison » pour gérer un aspect du bulletinage, comme par exemple la commande/facturation. C'est principalement une carence dans le système de bulletinage utilisé qui motive cette option. La Bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève utilise le module de bulletinage de VTLS pour l'enregistrement et les réclamations des fascicules et Access pour gérer les titres,

les états de collection et la facturation. La Bibliothèque municipale de Lausanne répertorie les titres et leurs fournisseurs avec FileMaker Pro, alors qu'elle enregistre les fascicules à l'aide d'un Kardex manuel.

Mais ces outils sont souvent sous-exploités. De plus, ils sont généralement sous-développés, car ils exigent des compétences en informatique et du temps pour leur création et leur maintenance.

Au contraire, le progiciel est un système déjà élaboré, mais qui ne remplira jamais totalement les exigences des responsables de la gestion des périodiques.

Concernant les systèmes intégrés, les SID sont, d'une manière générale, satisfaits de leur outil de gestion. Nos visites nous ont permis de juger les logiciels suivants : VTLS/Virtua, BiblioMaker Pro, Voyager, OPSYS, NetBiblio et Alexandria. Ainsi, ils sont appréciés pour leur partage des informations entre modules du système (un titre catalogué pourra être repris dans l'état de collection) et la mise à jour immédiate des états de collection à l'OPAC. VTLS/Virtua permet de « pomper » des notices de périodiques via RERO. En outre, BiblioMaker Pro, OPSYS, NetBiblio et Alexandria se caractérisent par leur simplicité et leur convivialité. Finalement, Voyager a bénéficié d'un développement approfondi du module de bulletinage et offre, donc, des options performantes.

Pourtant, les logiciels posent encore quelques problèmes. Notamment Virtua qui est encore partiellement en développement : les SID qui l'ont adopté sont en relation avec l'éditeur américain pour corriger des dysfonctionnements ; ceci constitue une chance pour les SID de faire valoir leurs doléances, dans la limite de la bonne volonté de l'éditeur. Les progiciels comme BiblioMaker Pro, OPSYS, NetBiblio et Alexandria manquent de souplesse pour gérer les collections complexes (périodicité irrégulière, périodiques en plusieurs parties,...). Enfin, il n'est pas possible d'acquérir leur module de bulletinage seul. Ce fait obligerait le Pouvoir judiciaire à juxtaposer à Virtua un nouveau progiciel intégré.

Il faut en outre relever qu'avec les progiciels, l'arrêt du développement du produit est toujours à craindre, spécialement par les petits et moyens concepteurs. Comme un logiciel vieillit extrêmement vite, il s'ensuit pour le SID l'abandon obligatoire du système. A titre d'exemple, la Bibliothèque des sciences économiques et sociales de l'Université de Genève a dû renoncer à MicroLinx, car le passage à l'an 2000 a entraîné des dysfonctionnements majeurs dans la version française, condamnant son utilisation.

Un dernier point à signaler est le risque de pertes de données durant le transfert vers un nouveau logiciel.

### **3.3 Clarification du mandat**

Lors de la première approche du mandat nous avons établi plusieurs objectifs.

- 1) Réorganiser la gestion des périodiques au sein du Pouvoir judiciaire.
- 2) Concevoir un système de localisation des exemplaires de périodiques.
- 3) Choisir un logiciel de gestion des périodiques.
- 4) Rédiger un ensemble de directives explicitant l'utilisation du logiciel et la gestion du bulletinage pour les utilisateurs.

A la fin de l'état des lieux, le mandant a recadré le travail en éliminant les deux premiers objectifs, car ils n'entraient pas dans ses priorités pour ce travail, même s'ils seront peut-être repris ultérieurement.

#### **Réorganiser la gestion des périodiques au sein du Pouvoir judiciaire**

Cet objectif englobait une réflexion sur la centralisation ou la décentralisation de la gestion, une étude sur les périodiques électroniques et l'externalisation.

Nous avons effectué une approche théorique des sujets écartés dont voici la synthèse.

#### Centralisation/décentralisation

L'informatisation permet la centralisation ou la décentralisation, car dans une architecture informatique en réseau, n'importe qui peut accéder au bulletinage pour autant qu'il en ait l'autorisation. Tandis que le Kardex manuel, de par son caractère unique dans la bibliothèque, oblige à opter pour une centralisation des tâches. L'informatisation conduirait donc vers un système décentralisé où chacun, en fonction de son apport à la gestion des périodiques, entre ses données dans le système. Pourtant la complexité de la gestion des périodiques exige une grande rigueur de travail. Ainsi, il est fortement souhaitable de limiter l'accès au bulletinage à un cercle réduit de personnes à l'aise dans ce domaine. Cette mesure assure en plus une meilleure homogénéité des données.

Cette question débattait aussi de l'augmentation ou de la diminution des responsabilités des répondants administratifs à propos de la gestion des périodiques. Ceci dans le but d'obtenir une gestion homogène remplaçant le système hybride actuel (mêlant centralisation et décentralisation).

#### Périodiques électroniques

Les nouveaux numéros sont directement accessibles en ligne, pour autant que l'on possède les autorisations d'accès pour les titres payants. Néanmoins, la gestion n'en est pas plus aisée : il faut constamment vérifier les liens et le contenu proposés par l'éditeur ou le fournisseur d'accès en plus de la gestion des abonnements.

Mais l'information numérisée des périodiques électroniques s'oppose à la tradition écrite du droit, cette dernière apparaissant comme un précieux rempart à la notion d'authenticité. Ceci explique une résistance encore très soutenue de la part du milieu judiciaire. D'ailleurs, d'une manière générale, les répondants administratifs ont reconnu que les magistrats étaient réservés quant au

remplacement des abonnements papier par des versions électroniques. Bien que certains utiliseraient volontiers la recherche en ligne, ils privilégient tous la lecture sur papier. Sa généralisation aurait été obligatoirement précédée d'une période de sensibilisation.

### L'externalisation

Afin de pouvoir se centrer sur son activité première, une bibliothèque peut recourir à l'externalisation (ou infogérance, outsourcing, « facilities management ») c'est-à-dire confier une partie de son activité à une entreprise extérieure. Cette option permet de pouvoir se concentrer sur son métier de base, tout en bénéficiant des compétences constamment remises à jour du prestataire externe.

Cette solution, souvent choisie pour le catalogage - rétrospectif ou non – de collections (par exemple, Bibliogestion Sàrl) n'est pas à notre connaissance optée pour le bulletinage.

### **Concevoir un système de localisation des exemplaires de périodiques**

Cet objectif devait permettre de palier aux nombreuses pertes des fascicules dans les diverses juridictions.

Pour ce faire, nous avons envisagé des actions de sensibilisation au rangement des fascicules – reliés ou non – au rayon après utilisation. De plus, nous aurions systématisé le recours aux fantômes pour signaler la sortie de fascicules. Enfin, un système proche du prêt aurait permis, à l'aide d'une liste de circulation, de savoir quel lecteur est en possession d'un nouveau numéro.

## **3.4 Comparaison de logiciels**

Après le recadrage souhaité par le mandant, nous nous sommes concentrés sur le choix du logiciel (premier objectif retenu). Au cours de nos visites, nous avons

distingué deux types de solution : les logiciels « maison » et les progiciels. Le système « maison » ne permettrait pas une gestion efficace dans le cadre du Pouvoir judiciaire. Cet environnement, trop complexe, aurait demandé une implication du service informatique trop importante lors de la création et pour la maintenance du système. A ce propos, le Centre des technologies de l'information de l'Etat de Genève (CTI), chargé de l'informatique du Pouvoir judiciaire, n'était pas disponible pendant l'année 2002 (déjà occupé par d'autres projets). De plus le mandant aurait dû s'impliquer activement dans la maintenance : nouvelles propositions, tests. C'est pourquoi, cette solution « maison » a été écartée.

Nous avons donc repris les progiciels que les visites de SID nous avait fait connaître. Il s'agissait de VTLS/Virtua, BiblioMaker Pro, Voyager, ALOES d'OPSYS, NetBiblio, GLAS et Alexandrie.

Faute de temps, nous n'avons pas fait d'appel d'offre à proprement parler, mais nous avons demandé des informations auprès des éditeurs sur leur produit.

A partir des informations recueillies sur les sept progiciels, nous pouvions éliminer les suivants : VTLS est devenu obsolète depuis le passage à Virtua cet été ; BiblioMaker Pro, de l'avis même de l'éditeur, ne permet pas de gérer des collections aussi complexes que celles du Pouvoir judiciaire ; ALOES autorise la gestion de collections élémentaires et ne peut donc répondre au cas du Palais du Justice.

Dès lors, nous avons sélectionné : Alexandrie, GLAS, NetBiblio, Virtua et Voyager. L'analyse de ces progiciels est représentée par le tableau à la page suivante, en fonction des attentes principales du mandant et de l'environnement.

| CRITERES                                                               | LOGICIEL<br>1<br>Alexandrie                  | LOGICIEL<br>2<br>Voyager | LOGICIEL<br>3<br>NetBiblio        | LOGICIEL<br>4<br>GLAS                                      | LOGICIEL<br>5<br>Virtua   |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Etats de collections visibles dans l'OPAC automatiquement <sup>7</sup> | Non                                          | Non                      | Non                               | Non                                                        | ***                       |
| Gestion des titres irréguliers                                         | *                                            | ***                      | ***                               | ***                                                        | **                        |
| Liste de circulation                                                   | ***                                          | ***                      | ***                               | ***                                                        | ***                       |
| Lettres de réclamations automatiques                                   | ***                                          | ***                      | **                                | ***                                                        | **                        |
| Reliure                                                                | Non                                          | ***                      | ***                               | ***                                                        | ***                       |
| Coût                                                                   | Env. Fr. 3'700.- (+ Fr. 700.- module revues) | ?                        | Fr. 7'708.50 (formation comprise) | 3000 € + 800 € formation + 450 € contrat de support annuel | Pas de coût d'acquisition |
| Multiposte                                                             | Non                                          | Oui                      | Oui                               | Oui                                                        | Oui                       |
| Facilité d'utilisation                                                 | ***                                          | *                        | ***                               | **                                                         | **                        |
| Localisation des périodiques (cote)                                    | **                                           | ***                      | ***                               | ***                                                        | ***                       |
| Répertoire des éditeurs et fournisseurs                                | **                                           | **                       | ***                               | ***                                                        | ***                       |
| Zone de notes                                                          | ?                                            | ***                      | ***                               | ***                                                        | ***                       |
| Possibilité d'acquérir le module seul                                  | Non                                          | Non                      | Non                               | Oui                                                        | Oui                       |
| TOTAL                                                                  | 14                                           | 22                       | 24                                | 25                                                         | 26                        |

<sup>7</sup> Il est évident que la visualisation de l'état de collection est possible dans Alexandrie, Voyager et GLAS, mais pas directement dans l'OPAC du Pouvoir judiciaire.

Légende du tableau :

- \* : remplit de façon très sommaire les attentes de la fonction (par exemple, Voyager est difficile à utiliser dans la mesure où les écrans ne sont pas faciles à lire et la multiplicité des onglets rend la navigation compliquée) ;
- \*\* : rend la fonction possible, mais pas de façon très souple (par exemple, Virtua offre la possibilité de réclamation avec des lettres automatiques, mais demande – pour l’instant - une impression immédiate à l’unité) ;
- \*\*\* : donne entière satisfaction ;
- ? : nous n’avons pas l’information.

Les totaux correspondent à l’addition des étoiles et des « Oui » (valant un point chacun). Cependant, ces chiffres ne sont qu’un ordre de grandeur, qui permettent de classer les progiciels les uns par rapport aux autres, afin de mettre en avant le logiciel le plus approprié pour le Pouvoir judiciaire. Le maximum qu’un progiciel peut obtenir est de 29 points.

Notre tableau a fait ressortir les avantages du module de bulletinage Virtua. En plus d’être le logiciel le mieux adapté au Pouvoir judiciaire, il nous paraît important de souligner que Virtua est le seul à remplir les deux critères fondamentaux du mandant, à savoir le service au public (visualisation des états de collection dans l’OPAC) et le gain de temps dans la gestion des périodiques (un système intégré évite la saisie à double).

De plus, c’est aussi la solution la plus économique. « la cotisation annuelle n'est pas directement liée à l'acquisition d'un module supplémentaire. Le montant se calcule à partir des coûts réels de l'année écoulée ; les paramètres retenus pour évaluer l'utilisation des services sont le nombre de notices, le nombre de logins [autorisations d’accès] »<sup>8</sup>. Il faut aussi tenir compte du nombre de connexions. Explicitement, il n’y aura aucun frais lié à l’acquisition du module de bulletinage mais une augmentation de dix à quinze pour cent de la cotisation annuelle actuelle (estimation du SEBIB).

Le mandant a opté pour le module de bulletinage Virtua.

---

<sup>8</sup> Selon courrier électronique de Mme Von Roten du SEBIB daté du 30.10.2002 (cf. annexe 3).

## **4 REDACTION DU MODE D'EMPLOI**

### **4.1 Echantillon**

L'échantillon était composé de titres existants au Pouvoir judiciaire de manière à être représentatif du contexte. Ces titres ont été sélectionnés d'après une série de critères issus des attentes du mandant. Plusieurs critères étaient regroupés dans un titre de périodique, afin d'obtenir un échantillon de taille modeste limité à onze titres (*cf.* annexe 4).

Nous avons aussi tenu à ce que chaque étape de la gestion des périodiques soit représentée dans nos critères ci-dessous, à savoir la commande/facturation, la réception, l'enregistrement, la circulation, les réclamations et la reliure, avec leurs différentes problématiques.

#### **Commande :**

- abonnement direct : la Bibliothèque centrale commande chez l'éditeur ;
- abonnement indirect : l'économat passe la commande, soit chez l'éditeur, soit à un diffuseur ;
- commande permanente : envoi systématique par un fournisseur de toutes les nouveautés d'une collection ;
- échange : échange d'abonnements, pour deux titres différents, avec une autre bibliothèque ;
- don : abonnement gratuit à un périodique ;
- abonnement commençant au mois de janvier ;

- abonnement commençant en cours d'année civile ;
- mise à jour ;
- changement de titre.

#### **Périodicité :**

Nous avons constaté à travers nos lectures et nos visites de SID que le critère qui posait le plus de problèmes était la fonction de la prédiction. Nous lui avons donc porté une attention particulière.

- numéros spéciaux/hors-série/suppléments : fascicules de périodique hors périodicité ;
- périodicité irrégulière ;
- mensuel contenant un numéro double par an ;
- annuaire.

#### **Localisation :**

- double localisation : juridiction et emplacement dans la juridiction. Nous choisirons des titres acquis par au moins deux juridictions.

#### **Circulation :**

- liste de circulation : liste de plusieurs personnes d'une juridiction recevant les fascicules d'un titre de périodique.

#### **Reliure :**

Elle sera aussi étudiée de manière approfondie étant donné la complexité de sa gestion.

- emboîtement : matériel envoyé par l'éditeur ou le diffuseur, qui permet de regrouper les fascicules au rayon ou de les faire relier ;
- reliure de plusieurs exemplaires d'un même titre, appartenant à au moins deux juridictions, et dont les reliures sont différentes selon les juridictions ;
- reliure de fascicules d'un même titre, mais dont les juridictions ne possèdent pas toutes les mêmes parties, et dont les reliures sont différentes selon les juridictions ;

- reliure d'un titre ayant une table des matières indépendante du corpus de fascicules ;
- reliure d'un même titre appartenant à plusieurs juridictions, dont les périodicités de reliure sont propres à chaque juridiction ;
- reliure d'un titre qui subit un changement de format ;
- reliure avec étiquetage ;
- changement de cote après reliure.

Parallèlement à l'établissement de notre échantillon, nous avons commencé les démarches en vue d'obtenir une base test pour le module de bulletinage de Virtua. Comme le mandant est partenaire de RERO, il doit s'adresser au SEBIB, coordinateur local pour le canton de Genève, pour toutes les décisions traitant de Virtua.

Les tractations ont été moins simples que prévu, mais nous avons finalement pu bénéficier d'une base test : la base Media07 (correspondant à la version 36.3.5 du module de bulletinage Virtua).

## 4.2 Bilan des tests

Pour pouvoir débiter nos tests, nous avons catalogué les onze titres de périodiques sélectionnés. Ces onze notices enregistrées, nous avons commencé à passer en revue les critères définis pour chaque titre de l'échantillon. Cependant, cette base test ne remplissait pas toutes les fonctions du module de bulletinage Virtua. Etant configurée pour le « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control)<sup>9</sup> » de RERO, beaucoup de données ont été formatées par défaut (par exemple, les localisations des périodiques, les lecteurs pour produire des listes de circulation,...). En conséquence, nous étions limités dans l'utilisation de la base test, voire bloqués car nous ne possédions pas toutes les autorisations pour entrer

---

<sup>9</sup> Groupe de huit professionnels de bibliothèques partenaires de RERO, chargé des tests et de la maintenance du module de bulletinage pour ce réseau.

certaines données (par exemple, les informations à propos de l'exemplaire, les rappels,...). Nous nous sommes rapidement rendus compte qu'étant donné ces problèmes, il fallait assouplir la méthode. C'est pourquoi, nous nous sommes attelés, dans un premier temps, à lister toutes les fonctions disponibles par la base test (enregistrement, réclamation,...). Ces dernières ont été testées et documentées.

Au début de nos tests, par manque de soutien concret de la part d'un utilisateur averti et malgré l'aide du mode d'emploi – en anglais –, nous avons rencontré quelques difficultés à comprendre pleinement certaines fonctions. Par exemple, sans explications, la logique des formules de prédiction nous est restée longtemps sibylline.

#### **4.2.1 Evaluation du logiciel**

Le choix du module de bulletinage Virtua répond globalement aux attentes du mandant. Nous avons listé d'une part celles qui sont possibles et d'autre part, celles qui ne le sont pas. Les attentes qui sont gérées de manière satisfaisantes sont les suivantes :

##### **Commande/facturation :**

- répertorier les éditeurs et les fournisseurs.

##### **Réception :**

- faire des prédictions pour les titres réguliers, gérer les titres irréguliers et les numéros spéciaux.

##### **Enregistrement :**

- pouvoir gérer plusieurs abonnements pour un même titre et bulletiner séparément les parties de certains titres le cas échéant (par exemple, Arrêts du Tribunal Fédéral).

##### **Circulation :**

- gérer la circulation des titres dans les juridictions la pratiquant.

**Réclamation :**

- lister les numéros non reçus (par rapport à la prédiction plus un temps de grâce) ;
- envoyer une lettre de réclamation si un numéro n'est pas délivré par l'éditeur ou le diffuseur ou bien une lettre de commande si un fascicule est perdu au Pouvoir judiciaire (après avoir vérifié s'il n'est pas en consultation ou en circulation).

**Reliure :**

Nous verrons par la suite que sa gestion n'est pas possible sans adaptations au système.

- générer des alertes ou indiquer des dates butoirs pour la reliure (quand la collection est complète) ;
- gérer l'envoi des collections à la reliure par des alertes ;
- signaler la présence d'emboîtement, de page de titre et de table des matières (annuelle ou cumulative) ;
- lister les numéros non délivrés par l'éditeur ou le diffuseur (à différencier des pertes survenues dans les juridictions) ;
- indiquer les caractéristiques de la reliure pour chaque titre et pour chaque juridiction (couleur, titrage,...) ;
- indiquer les changements de formats au cours de la vie d'un titre ;
- mettre à jour les états de collection après le retour de la reliure ;
- modifier les statuts dans le catalogue (par exemple, « à la reliure », « relié en un volume ») ;
- spécifier si les volumes reliés sont étiquetés et préciser la cote.

**Localisation :**

- localiser les périodiques par juridiction et préciser le lieu de rangement dans la juridiction, s'il y a plusieurs localisations possibles.

**Autres :**

- indiquer qu'il faut dépouiller ou cataloguer certains titres considérés comme une monographie ;

- ajouter des remarques et commentaires sur les spécificités de certains périodiques (par exemple, si un périodique est peu important ou s'il s'agit d'un don, voire d'un échange, la procédure sera différente) ;
- éditer des statistiques et des listes (par exemple, liste des périodiques par juridiction puis par titre/cote, listes par titre/cote puis par juridiction). Ces diverses éditions s'effectuent par l'intermédiaire du SEBIB.

Parmi les nombreuses demandes du mandant, certaines ne pourront pas être réalisables dans l'immédiat et font aussi partie des demandes du « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control) » de RERO :

- pouvoir effectuer des statistiques des réclamations par titre afin de déterminer les diffuseurs les plus efficaces ;
- afficher clairement les titres morts ou les abonnements arrêtés.

D'autres listes de statistiques sont à l'étude, comme des listes de statistiques de prêt, des réclamations ou des fournisseurs qui seront probablement aussi fournies par le SEBIB.

De plus, certains aspects de la gestion des périodiques ne sont pas développés dans la version actuelle (36.x). Ces carences se situent à deux niveaux différents : certaines fonctions sortent du cadre du module de bulletinage et sont traitées dans un autre module de Virtua. Ainsi, les commandes des périodiques seront comprises dans le module des acquisitions. D'autres fonctions sont, dans la version actuelle, sous-développées, mais recevront des améliorations dans les prochaines versions. Par exemple, la gestion de la reliure est bien comprise dans le module de bulletinage, mais elle n'est pas encore suffisamment développée pour garantir une utilisation optimale. Toutefois, il est prévu des modifications pour les versions prochaines.

Pourtant, il y a des possibilités de contourner les déficiences de la version actuelle. Pour la gestion de la reliure, nous avons trouvé un moyen d'insérer l'information existante dans le fichier Excel en recourant à l'espace réservé aux notes dans le module de bulletinage. De plus, créer des alertes pour préparer les trains de reliure devient possible avec l'aide des rappels.

Pour terminer, il faut relativiser la portée de nos résultats effectués sur la base test de la version 36.3.5. En effet, notre base test ne correspond pas parfaitement à la version 36 exploitée localement à Genève. Par exemple, alors qu'il y a très souvent deux chemins d'accès dans la version test, certains d'entre eux sont désactivés dans la version installée dans les SID du réseau romand. De plus, la version 36 sera dès juillet 2003 remplacée par la version 4X. Cette nouvelle mise à jour est susceptible d'entraîner des modifications partielles. Nos tests ne peuvent bien sûr pas anticiper ces ajustements, il est donc probable que certaines de nos constatations ne soient plus vérifiées dans la version 4X. A ce propos, le SEBIB nous a annoncé que cette nouvelle version bénéficiera d'améliorations notables, palliant les divers problèmes actuels.

## 4.3 Conception du mode d'emploi

Actuellement l'offre en manuels d'utilisation ne répond pas à la demande du mandant. Il existe bien les modes d'emploi « officiels » de Virtua<sup>10</sup>, mais ces derniers ne traitent pas des caractéristiques propres à RERO et sont rédigés en anglais. Mmes Marie-Françoise Guillermin et Sandra Levai<sup>11</sup> ont aussi rédigé un guide d'utilisation succinct pour les bibliothèques genevoises qui bulletinaient sur VTLS et qui ont migré cet été sur Virtua<sup>12</sup>. Finalement, l'aide en ligne présente dans le module de bulletinage est en cours de traduction en français. Ces trois sources ne pouvaient satisfaire le mandant qui souhaitait un produit leur

---

<sup>10</sup> *Serials Control : User's Guide : System Guides : [Version 36.0 : September 2001]*, Blacksburg : VTLS, 2001 et *Serials Control : Training Guide : Training Guides : [Version 36.2 : August 2001]*, Blacksburg : VTLS, 2001.

<sup>11</sup> Membres du « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control) » de RERO.

<sup>12</sup> GUILLERMIN, Marie-Françoise, LEVAI, Sandra, *Document de travail : bulletinage - version 0.7 d'après les documents du groupe de travail RERO « Bulletinage (Serials control) »...*, [Genève] : s.n., 2002.

permettant d'utiliser le module sans passer par une phase d'essai. C'est pourquoi nous avons conçu cet outil adapté aux attentes du mandant. Un autre mode d'emploi est en cours de rédaction par le « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control) » de RERO à l'intention de l'ensemble des SID du réseau romand pour le bulletinage sur Virtua. Mais, ce dernier ne sera pas disponible avant début 2003.

Ensuite, nous avons procédé de manière méthodique pour organiser le contenu. Nous voulions une structure permettant une utilisation aisée pour tous les niveaux de lecteurs, de l'utilisateur averti au débutant. Si le mode d'emploi peut être lu d'un bout à l'autre pour s'initier à toute la gestion des périodiques, il est construit aussi pour faciliter une lecture ciblée. Cette dernière, par une segmentation en chapitres autonomes, garantit l'approche de n'importe quelle facette du bulletinage indépendamment du reste du texte. L'index renforce encore cet accès direct à un point du bulletinage.

Afin de définir une présentation mêlant agréablement la lisibilité au côté fonctionnel, nous nous sommes inspirés d'ouvrages similaires à notre mode d'emploi pour bénéficier de l'expérience d'autrui. Nous avons sélectionné dix manuels récents dans le domaine de l'informatique bureautique (*cf.* sous-chapitre 8.2). Ces lectures nous ont permis de rédiger une synthèse résumant les meilleurs choix à prendre pour notre propre rédaction.

Nous allons exposer point par point les résultats de cette analyse.

Tout d'abord, l'introduction est un élément primordial pouvant contenir différentes informations : l'utilité du mode d'emploi (à quoi et à qui sert-il), un explicatif de son contenu et le niveau de lecture requis.

Les chapitres débutent par un texte décrivant ce qui va être explicité, voire résumant aussi ce qui a été dit au chapitre précédent. De même, un chapitre peut commencer par les connaissances nécessaires à sa compréhension.

Le texte doit être aéré, ne comportant pas plus de trois illustrations par page et des sous-chapitres assez courts.

Un point de présentation récurrent est la présence d'icônes représentant une rubrique se répétant au cours des chapitres (par exemple les rubriques astuce, truc, attention, note technique, autre manière de faire,...). C'est un moyen de dynamiser la lecture en mettant en exergue des points particuliers. Cependant, il faut limiter le nombre d'icônes pour que leur signification demeure évidente et ne pas en abuser dans le texte pour conserver l'impact souhaité.

Une fonction doit être décrite à l'aide de tous les chemins d'accès possibles.

Numéroter les opérations à effectuer clarifie la lecture.

Afin de faciliter la lecture du texte ou l'identification d'actions (par exemple, opérations à effectuer, texte à saisir), une convention typographique peut s'avérer utile.

Un élément incontournable est la présence dans tous les modes d'emplois d'un index et d'un glossaire.

Cette synthèse nous a permis d'élaborer une maquette, avec laquelle nous avons construit la mise en page de notre mode d'emploi (*cf.* annexe 5).

## **4.4 Validation par le mandant**

Le mode d'emploi a été remis à notre mandant pour qu'il puisse indiquer tous les points à retravailler. Nous pensions qu'après avoir testé l'adéquation du texte par rapport au module de bulletinage, le mandant nous aurait indiqué les parties du manuel qui n'étaient pas claires.

Or, le mandant a été ralenti dans les tests suite à un manque de précisions de notre part. Habitué à passer outre les difficultés liées aux « bugs » du système (génération de messages d'erreur infondés) et à l'absence de paramétrage (localisation) pour notre environnement, nous avons oublié d'en informer notre mandant. Par manque de temps, la fin des tests a donc été effectuée en collaboration avec lui.

Le mandant a apprécié la convivialité et l'aspect ludique de notre mode d'emploi, apportés par les icônes (notamment les bombes et les clefs). Le glossaire et l'index ont été jugés utiles.

## **5 PERSPECTIVES**

Nous allons décrire la mise en place d'un nouveau système telle que nous l'avons découverte dans la littérature professionnelle, puis exposer des propositions pour planifier l'installation du module de bulletinage.

### **5.1 Planification théorique**

L'informatisation demande une réorganisation des tâches et du personnel. Obtenir des références de bibliothèques utilisant le système et possédant des collections de périodiques comparables est utile pour entreprendre un tel travail.

Il est indispensable que le personnel qui sera en charge de l'utilisation de ce module soit formé, car la maîtrise du logiciel est nécessaire avant de commencer à introduire définitivement les titres.

Un travail préparatoire à la mise en place du système consiste entre autres à vérifier les données sur les abonnements afin d'alimenter la base avec des informations fiables. Pour se familiariser avec le logiciel, l'exécution de chaque transaction se fait dans un premier temps à l'aide du manuel. Il peut être utile de se confectionner un lexique anglais-français si le logiciel est en langue anglaise.

Pour le passage du Kardex manuel au système informatisé, il est conseillé de mettre en route le système au début de l'année civile afin de permettre une gestion claire des abonnements et des factures. Il est aussi recommandé de saisir les titres

de périodiques par ordre alphabétique avec l'état de collection ; le nombre de titres à rentrer par jour est à définir. Pour faciliter cette tâche, il existe aussi des réservoirs de notices (RERO, le catalogue collectif français des publications en série Myriade, bibliographie nationale française, OCLC), mais ils sont souvent coûteux.

Il est aussi utile de rassembler les différentes listes concernant les périodiques afin de n'en avoir plus qu'une seule à jour avant de commencer le travail. Les titres, une fois rentrés dans le logiciel, doivent être bulletinés directement sur informatique, les autres titres continuant d'être bulletinés sur le Kardex manuel le temps d'être intégrés au système informatisé.

Le Kardex manuel demeure utile dans un premier temps pour s'y référer en cas de problème. De plus, la reliure n'est souvent pas incluse dans la première phase d'informatisation.

## **5.2 Planification au Pouvoir judiciaire**

Le Pouvoir judiciaire ne pourra pas bénéficier du module de bulletinage Virtua avant juillet 2003, échéance imposée par le SEBIB. Dès lors, la planification ne se mettra pas en place avant cette période.

Gérant des projets conséquents (notamment la mise en place d'un Intranet), le CTI ne peut consacrer que peu de temps à d'autres travaux. L'installation du module ne nécessitant que très peu de temps, elle devrait permettre de convenir d'une date avec le CTI sans que cela ne retarde la planification.

Un travail préparatoire à l'installation du module de bulletinage sera nécessaire, comme recommandé dans la littérature professionnelle et conseillé par le SEBIB. Il sera notamment question de préparer les données à entrer dans le système. Il faudra par exemple contrôler les états de collection des périodiques en comparant

les données du Kardex manuel et des listes Excel avec l'état de la collection au rayon. De plus, il faut effectuer une vérification des informations sur les fournisseurs, ou encore définir quelles sont les informations à saisir et selon quelles procédures, afin d'homogénéiser les notices. Nous n'avons pas suffisamment de renseignements tirés d'expériences de SID pour estimer la durée de ce travail préparatoire.

Ce travail ne pourra débuter avant le printemps 2003. En effet, toutes les personnes concernées devront être associées à ce projet. Or la place d'aide-bibliothécaire, vacante actuellement, ne sera repourvue qu'au deuxième trimestre 2003.

En outre, il faut prévoir la formation au module de bulletinage. Les personnes chargées de la gestion des périodiques suivront des cours organisés par le SEBIB au plus tard avant juillet 2003. Actuellement, les dates ne sont pas programmées.

Dès la réception du module de bulletinage, il a été prévu, en accord avec le mandant, de saisir les titres de périodiques dans l'ordre alphabétique. Ceux de la Bibliothèque centrale seront traités dans un premier temps. Il faudra ensuite entrer les titres de chaque juridiction, l'une après l'autre. Il sera essentiel de vérifier l'état de collection au rayon afin de rentrer des données correctes. Si plusieurs personnes sont chargées d'introduire les données dans le système, il serait judicieux de prévoir une personne qui supervise le travail.

Nous allons évaluer le temps nécessaire pour entrer les nouveaux titres. Il faut compter entre un quart d'heure et trois quart d'heure pour saisir l'état de collection d'un périodique dans la base. En comptant huit cents abonnements, nous estimons le temps de travail nécessaire à l'enregistrement des données dans Virtua, à environ dix semaines<sup>13</sup> à temps plein pour une personne.

---

<sup>13</sup> 800 x ½ heure, divisé par 8 heures de travail par jour, divisé par 5 jours par semaine.

Petit à petit, l'ensemble de la collection de périodiques du Pouvoir judiciaire sera gérée grâce au module de bulletinage Virtua et les anciens outils seront abandonnés. Il faut cependant les conserver, car ils serviront d'historique et de preuves en cas de problèmes ultérieurs.

L'organisation des tâches du personnel, telle que décrite à l'état des lieux, ne sera pas modifiée par l'arrivée du module de bulletinage Virtua.

## 6 CONCLUSION

### 6.1 Difficultés rencontrées

Tout au long de ce travail, nous avons rencontré divers problèmes qui nous ont forcé à réduire significativement nos ambitions initiales. De plus, nous avons passé beaucoup de temps en tractations donnant lieu souvent à de maigres résultats.

#### **Relation avec le SEBIB**

Dès le premier contact avec le SEBIB, le dialogue s'est avéré difficile. Tout d'abord, il nous a certifié que nous n'obtiendrions ni une base test du module de bulletinage ni une aide de leur part. Le mandant et ensuite notre Ecole sont intervenus auprès du SEBIB afin de pouvoir bénéficier de cette base test de Virtua. Suite à cette intervention, le SEBIB a pris notre cas en considération et nous a renvoyé à SWS. Cette entreprise nous a indiqué qu'il était possible d'obtenir une version test, mais qu'il fallait recourir au SEBIB.

Finalement, nous avons reçu une version test qui a été installée sur un poste au Pouvoir judiciaire. Mais, nous ne bénéficions d'aucune assistance (désengagement du SEBIB) et d'aucun mode d'emploi). En contactant à nouveau SWS, nous avons reçu un mode d'emploi (en anglais) en version papier. Le jour même, le SEBIB nous a envoyé également un mode d'emploi - moins récent -, en version électronique, alors que la démarche auprès de SWS nous avait pris une semaine (lettre de garantie de la part de l'Ecole,...).

Au final, à la réception des modes d'emploi, il ne nous restait que peu de temps pour terminer les tests. Nous les avons déjà commencés auparavant, mais faute d'explications de la base test, nous avons perdu énormément de temps à la comprendre, même dans ses fonctions les plus simples.

Il faut quand même noter qu'à la fin de notre travail, nos relations avec le SEBIB ont pris une tournure plus positive. Nous avons bénéficié, par exemple, de conseils et de documentations au sujet de points précis du mode d'emploi.

### **Collaboration**

Comme le « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control) » de RERO travaillait sur l'élaboration d'un mode d'emploi, il aurait été plus judicieux de nous faire participer à sa réflexion au lieu d'œuvrer chacun de son côté. Néanmoins, nous avons réussi à combler partiellement le cloisonnement des groupes de travail en bénéficiant du manuel de Mmes Marie-Françoise Guillermin et Sandra Levai, et d'entretiens réguliers avec Mme Guillermin. Si une véritable collaboration avait été mise en place, nous aurions pu bénéficier d'une aide concrète et peut-être faire profiter de nos idées.

### **Migration VTLS-Virtua**

Une fois le choix de Virtua décidé et les premières démarches entamées, nous nous sommes rendus compte de la précocité de ce travail de diplôme : la migration de VTLS vers Virtua pour les bases locales genevoises se mettait en place au moment de celui-ci. Ainsi, il était impossible d'installer le module de bulletinage Virtua avant l'été 2003 : le SEBIB accordait la priorité aux SID bulletinant déjà sur VTLS en 2002, par rapport à ceux bulletinant manuellement ou sur un autre logiciel.

Il se serait avéré plus profitable de l'effectuer l'année suivante, car nous aurions pu installer le module de bulletinage au Pouvoir judiciaire et saisir les données en vue du bulletinage des périodiques. De surcroît, nous aurions pu profiter du mode

d'emploi rédigé par le « Groupe de travail Bulletinage (Serials Control) » de RERO au lieu de devoir en concevoir un.

Mais ceci ne met en cause ni le mandant ni l'Ecole, puisque le choix du logiciel ne pouvait intervenir que pendant le travail de diplôme. Rien au début de notre étude ne laissait présager du choix de Virtua. Il faut encore noter que le SEBIB devait se consacrer entièrement à la migration. C'est pourquoi, il a dû retarder toute autre action jugée, dès lors, non prioritaire.

## **6.2 Bilan**

Un des buts du travail de diplôme est d'être confronté au contexte professionnel. Dans ce sens, les difficultés que nous avons rencontrées ne constituent pas un échec, mais une expérience enrichissante. A défaut d'avoir installé un logiciel, nous avons pu nous familiariser avec la réalité complexe et imprévisible de la vie professionnelle.

Le fait d'avoir travaillé avec une structure faisant appel à un réseau, RERO en l'occurrence, nous a montré que des contraintes dépassant le cadre du projet sont à prendre en compte ; elles sont issues d'une dépendance à un calendrier pré-établi. En effet, la mise en place d'un module, d'une mise à jour ou de cours de formation est planifiée dans une logique d'ensemble et non pour un SID en particulier.

## 7 GLOSSAIRE

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bulletinage    | : Gestion des périodiques dans sa totalité, comprenant les fonctions de commande/facturation, réception, enregistrement, circulation, réclamations et reliure.                                                                                                                                                            |
| Diffuseur      | : Intermédiaire entre l'éditeur et le service d'information documentaire pour l'acquisition de publications en série.                                                                                                                                                                                                     |
| Enregistrement | : Saisie régulière des livraisons d'une publication en série au fur et à mesure de leur entrée, permettant de connaître l'état de la collection. Il s'agit d'une fonction du bulletinage.                                                                                                                                 |
| Kardex manuel  | : Outil sur support papier permettant de gérer l'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Logiciel       | : Ce terme désigne tout programme dès qu'il sert à faire fonctionner une machine à communiquer ou à traiter l'information . En informatique, un logiciel est l'ensemble des programmes, procédés, règles, et éventuellement de la documentation, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information. |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Module                  | : Sous-ensemble d'un programme destiné à réaliser un ensemble de fonctions précises. Par exemple, Virtua se compose notamment des modules d'acquisition, de prêt, de bulletinage,...                                                                                                                                                                    |
| Pompage d'une notice    | : Récupération de notices depuis un catalogue informatisé, soit en ligne, soit sur support off-line (CD-Rom, DVD-Rom).                                                                                                                                                                                                                                  |
| Prédiction              | : Formule permettant au logiciel de calculer le numéro et la date de l'exemplaire à venir.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Proiciel                | : Contraction de produit et logiciel qui désigne tout logiciel acheté dans le commerce.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Répondant administratif | : Personne de contact entre la Bibliothèque centrale et les bibliothèques de juridictions du Pouvoir judiciaire. Il contrôle la bonne tenue de la bibliothèque de sa juridiction (rangement, classement, mise à jour des différents recueils). Il réceptionne les documents arrivant par poste et signale tout problème de réception ou d'interruption. |
| Répondant documentaire  | : Personne de contact entre la Bibliothèque centrale et les bibliothèques de juridictions du Pouvoir judiciaire. Il veille à ce que les besoins documentaires de la juridiction soient satisfaits et fait des propositions d'achat aux bibliothécaires.                                                                                                 |
| Train de reliure        | : Rassemblement de fascicules de périodiques en vue de les faire relier.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 8 BIBLIOGRAPHIE

Nous avons séparé la bibliographie en deux parties en fonction de notre utilisation du contenu de ces sources. D'une part, nous avons détaillé toutes les sources l'information nous a été utile à une quelconque étape de notre projet. D'autre part, nous avons listé les modes d'emploi dont nous nous sommes inspiré de la mise en page (et non de l'information contenue) pour notre maquette du mode d'emploi.

### 8.1 Nos lectures

#### 8.1.1 Terminologie

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION, *Vocabulaire de la documentation = Glossary of documentation terms*, 2e éd, Paris La Défense : AFNOR, cop. 1987, 159 p. (Les dossiers de la normalisation)

BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise, *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques*, Nouv. éd., Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2002, 223 p. (Bibliothèques)

LAMIZET, Bernard, SILEM, Ahmed (dir.), *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Paris : Ellipses, 1997, 590 p.

### 8.1.2 Nouvelles technologies

BOURCIER, Danièle, « L'écriture du droit va-t-elle être transformée par les technologies de l'information ? », in : *Terminal : technologie de l'information, culture et société*, automne 1995, nouv. série, n° 69, pp. 117-128

LAVEDRINE, Cédric, « Mise en place des nouvelles technologies de l'information dans un cabinet d'expertise comptable : plus qu'un choix technologique, un choix de management », in : *site d'Alcyon Consult*, [En ligne]. <http://www.alcyon-consult.com/memoire.html> (Page consultée le 17 octobre 2002)

### 8.1.3 Informatisation des bibliothèques

BOURDIN, Joseph, LENART, Michèle, *Recherche documentaire et gestion de bibliothèque un logiciel unique ?*, Paris : Association française des documentalistes et des bibliothécaires spécialisés, 1994, 338 p. (Sciences de l'information. Etudes et techniques)

CHAUMIER, Jacques, *Les techniques documentaires*, 8e éd. mise à jour, Paris : Presses universitaires de France, 2000, 127 p. (Que sais-je ? ; 1419)

COLLIER, Patrice, *Informatisation de la bibliothèque de l'IUT de Montluçon en extension du réseau de la bibliothèque municipale et interuniversitaire de Clermont-Ferrand : projet professionnel personnel de bibliothécaire : gestion de projet*, [Villeurbanne] : Institut de formation des bibliothécaires, 1998, 30 p.

DEWEZE, André, *Informatique documentaire*, 4e éd. refondue et actualisée, Paris : Masson, 1993, 292 p. (Manuels informatiques Masson)

DUCHEMIN, Pierre-Yves, LAHARY, Dominique, *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*, 2e éd. augm. et mise à jour, Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2000, 587 p. (Bibliothèques)

« L'informatique documentaire », in : *Archimag : le magazine de la documentation et de l'archivage*, Hors-série, nov. 1991, n° 3, 40 p.

JACQUESSON, Alain, *Informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives*, Nouv. éd., Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1995, 363 p. (Bibliothèques)

LENART, Michèle, *Les logiciels documentaires : description de dix systèmes de gestion du marché*, Paris : ADBS, cop. 2001, 163 p. (Sciences de l'information. Série recherches et documents)

LENART, Michèle, BONY, Nadia, « Les logiciels de recherche documentaire et de gestion de bibliothèque : évolution récente et offre de serveurs web », in : *Documentaliste : sciences de l'information*, nov.-déc. 1998, vol. 35, n° 6, pp. 292-303

LHERITIER, Florence (réd.), *Informatisation des bibliothèques municipales et départementales : équipement en Languedoc-Roussillon*, Sète : Agence de coopération pour le livre en languedoc-Roussillon, 2000, 39 p.

LINGANI, Maminata, « Les logiciels documentaires : caractéristiques », in : *Tendances et perspectives en informatique documentaire*, Genève : Ecole supérieure d'information documentaire, 1995, 218 p.

LUBKOV, Michel, « Logiciels documentaires : un choix de plus en plus difficile », in : *Archimag : le magazine de la documentation et de l'archivage*, mai 1996, n° 94, pp. 33-35

VOISARD, Laurent, STALDER, Christian, *L'informatique pour les petites et moyennes bibliothèques*, Lausanne : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique, 2001, 54 f.

#### 8.1.4 Gestion des périodiques

BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie (dir.), *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998, 183 p. (La boîte à outils ; 7)

CHEN, Chiou-Sen Dora, *Serials management : a practical guide*, Chicago : American Library Association, 1995, 186 p. (Frontiers of access to library materials ; 3)

DAVIS, Trisha, HUESMANN, James, *Serials control systems for libraries*, Westport [etc.], Mecklermedia, cop. 1994, 175 p. (Essential guide to the library IBM PC ; 12)

FARRINGTON, Jean Walter, *Serials management in academic libraries : a guide to issues and practices*, Westport [etc.] : Greenwood Press, 1997, 177 p. (The Greenwood library management collection)

MARCHAND, Séverine, « Dossier GED : les logiciels de gestion de périodiques », in : *site de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques : DESS Informatique Documentaire*, [En ligne]. <http://www.enssib.fr/autres-sites/dessid/dessid99/gedmarch.pdf> (Page consultée le 17 octobre 2002)

NISONGER, Thomas E., *Management of serials in libraries*, Englewood : Libraries Unlimited, 1998, 433 p.

SZILVASSY, Judith, *Basic serials management handbook*, Revised ed., München [etc.] : K. G. Saur, 1996, 172 p. (IFLA publications ; 77)

THORNTON, Glenda, JURRIES, Elaine, « Fitting the serials puzzle together, or, Factors to consider in organizing serials work », in : *The Serials librarian*, 1994, vol. 24, n° 3/4, pp. 257-261

WATRIN, Jacques, *Les publications en série : les périodiques : gestion et traitement*, Liège : Ed. du CEFAL, 1993, 155 p. (Bibliothèque du bibliothécaire ; 3)

WINJUM, Roberta, CONROY, Christine, « Honey, I shrunk the Kardex manuel : problems and issues in serials automation », in : *The Serials librarian*, 1994, Vol. 24, n° 3/4, pp. 219-222

### **8.1.5 Exemples de gestion de périodiques**

DARBELLAY, Kathia, *Informatisation de la section des périodiques de la Bibliothèque cantonale du Valais à Sion au moyen du logiciel VTLS : travaux préparatoires et mise en œuvre : rapport de travail*, Sion : [s.n.], 1996, 2 vol.

GELLATLY, Peter (ed.), *The good serials department*, New York [etc.] : Haworth Press, cop. 1990, 186 p.

MERTENAT, Florence, *Test et évaluation du logiciel de gestion des périodiques SC350*, Neuchâtel : Bibliothèque des sciences économiques et sociales, 1988, 172 p.

TINGUELY, Estelle, *Informatisation du service des périodiques de la bibliothèque de l'Ecole de Traduction et d'Interprétation de Genève (ETI) : application du logiciel MICROLINX*, Genève : ETI, 1990, 2 vol.

### **8.1.6 Modes d'emploi du module de bulletinage Virtua**

GUILLERMIN, Marie-Françoise, LEVAI, Sandra, *Document de travail : bulletinage - version 0.7 d'après les documents du groupe de travail RERO « Bulletinage (Serials control) »...*, [Genève] : s.n., 2002, 30 p.

*Serials Control : Training Guide : Training Guides : [Version 36.2 : August 2001]*, Blacksburg : VTLS, 2001, 86 p.

*Serials Control : User's Guide : System Guides : [Version 36.0 : September 2001]*, Blacksburg : VTLS, 2001, 149 p.

### **8.1.7 Externalisation**

BRIOT, Laurence, « La sous-traitance dans les centres de documentation », *in* : *Archimag : le magazine de la documentation et de l'archivage*, juillet/août 1997, n° 106, pp. 35-37

LAMPE, Karin, BEIN, Anne, « Subscription agencies : important partners in the supply of literature. Example : Swets & Zeitlinger », *in* : *The Serials Librarian*, 1996, vol. 30, n° 1, pp. 101-113

LUBKOV, Michel, « Agences d'abonnement : elles gèrent pour vous ouvrages et périodiques », *in* : *Archimag : le magazine de la documentation et de l'archivage*, mai 1996, n° 94, pp. 30-32

## **8.2 Modèles pour la maquette du mode d'emploi**

ASBURY, Stephen, *Linux en entreprise : 10 applications avec Java, Apache Jserv, Corba, Perl, XML, MySQL, LDAP*, Paris : Eyrolle, 2000, XV, 363 p. (Solutions développeurs)

BERGAME, Marc, *Vos premiers pas avec Excel 2002*, Paris : OSM, 2002, 127 p. (Droit au but)

BRUCE, Betsy, *Dreamweaver 3*, Paris : CampusPress France, 2000, VIII, 413 p. (Le tout en poche)

FREIHOF, Michael, KURTEN, Ingrid, *MS-DOS pour Windows 98/Mc/XP*, Paris : Micro Application, 2002, 498 p. (PC poche)

GORE, Andrew, BAIRD, Jill, BREEN, Chris, *Mon iMac*, 2<sup>e</sup> éd., Paris : Osman Eyrolles Multimédia, 2001, XVII, 369 p.

JOYCE, Jerry, MOON, Marianne, *Microsoft Windows 2000 Professionnel en un clic de souris*, Les Ulis : Microsoft Press, 2000, VII, 314 p. (En un clic de souris)

MICROSOFT CORPORATION (USA), *Kit de formation Microsoft TCP/IP*, Les Ulis : Microsoft press, 1999, XIII, 385 p. (Autoformation)

POGUE, David, *Imac pour les nuls*, 3<sup>e</sup> éd., Paris : First Interactive, 2002, XVIII, 394 p. (Pour les nuls)

RANDALL, Neil, JONES, Dennis, *Microsoft Frontpage 2000*, Paris : CampusPress France, 1999, XXXIV, 1027 p. (Le Macmillan)

TOLLETT, John, WILLIAMS, Robin, *Le livre du iMac*, 2<sup>e</sup> éd., Paris : First Interactive, 2002, XVIII, 430 p.

# ANNEXES

- Annexe 1 : Questionnaire pour les répondants
- Annexe 2 : Message électronique sur Swiss-lib
- Annexe 3 : Message électronique du SEBIB
- Annexe 4 : Liste des titres de périodiques définissant  
notre échantillon
- Annexe 5 : Maquette du mode d'emploi

# **PARTIE 2**

**- MODE D'EMPLOI -**